

# LIBRO DE RECLAMACIÓN

## PROSEGUR ACTIVA S.A - RUC 20517930998

Nº : 000012-2023  
Fecha : 23/02/2023

Av. República de Panamá 3890, Surquillo, provincia y  
departamento de Lima



### Datos de la persona que presenta el reclamo

Nombre	JOSE ANTONIO		
Apellido Paterno	ROJAS	Apellido Materno	BABILONIA
Tipo de Documento	DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD	Nro. de Documento	43743995
Fecha de nacimiento	25-06-1986		
Teléfono Fijo	NO INDICÓ	Teléfono Celular	926888806
Correo electrónico	JOSRB6@HOTMAIL.COM		
Domicilio de persona que presenta el reclamo	CONDOMINO CHIINCHAYCAMAC LOTE 65		
Padre o madre	JULIO		
¿Es cliente de Prosegur?	SI		
¿Es titular del servicio?	SI		
Tipo de persona	PERSONA NATURAL		

### Datos del titular del servicio

Nombre	JOSE ANTONIO		
Apellido Paterno	ROJAS	Apellido Materno	BABILONIA
Tipo de Documento	DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD	Nro. de Documento	43743995
Fecha de nacimiento	25-06-1986		

<b>Teléfono Fijo</b>	NO INDICÓ	<b>Teléfono Celular</b>	926888806
<b>Correo electrónico</b>	JOSRB6@HOTMAIL.COM		

<b>Tipo de servicio contratado</b>	SERVICIO		
<b>Nro de Contrato</b>	DIY03681		
<b>Monto reclamado</b>	720		
<b>Descripción del servicio contratado</b>	SERVICIO DE SEGURIDAD CAMARA		
<b>Dirección de instalación</b>	CONDOMINO CHIINCHAYCAMAC LOTE 65		
<b>Departamento</b>	ICA		
<b>Provincia</b>	CHINCHA	<b>Distrito</b>	CHINCHA BAJA

### **Información del incidente**

<b>Tipo de atención</b>	RECLAMO
-------------------------	---------

#### **Detalle de lo ocurrido**

EL SERVICIO DE CAMARA DE SEGURIDAD NO ESTA FUNCIONANDO CORRECTAMENTE, A PESAR DE VARIAS LLAMADAS NO DAN SOLUCION DE ELLO, SE SOLICITA SERVICIO TECNICO Y TAMPOCO QUIEREN DAR, ALUDEN QUE ES EL INTERNET, CUANDO TODO EL SISTEMA ESTA OPERATIVO CON EL INTERNET QUE SE TIENE, FUNCIONA TANTO LOS SENSORES, COMO OTRAS CAMARAS DE SEGURIDAD QUE EXISTE EN MI

CASA,

**Pedido**

RENOVACION DE LA CAMARA, USO DE LA GARANTIA, CONSIDERAR QUE  
LOS RECLAMOS FUERON DADOS ANTES DEL VENCIMIENTO DE LA  
GARANTIA

---

**Desea recibir la respuesta a través de**

CORREO

**Mail:**

JOSRB6@HOTMAIL.COM

## **Observaciones y Acciones Adoptadas por el Proveedor:**

### **Detalle**

SE PROCEDERÁ A DAR RESPUESTA DENTRO DEL PLAZO LEGAL ESTABLECIDO.

**Firma del proveedor**

El reclamo ha sido satisfactoriamente ingresado por el consumidor, quien se encuentra totalmente de acuerdo con el contenido del mismo, no teniendo observación alguna.

La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles.

**Firma del  
consumidor**